



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Laskentatoimi	Päivämäärä	22.8.2007
Tekijä(t)	Anna-Mari Määttänen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	123
Otsikko	Hinnat palveluverkoston ohjauksessa. Toimintatutkimus asiantuntijapalvelun ostajan toiminnan kehittämiseksi.		
Ohjaaja(t)	KTT Vesa Partanen KTM Hanna Karlsson		

Tiivistelmä

Tutkimuksessa tarkastellaan melko hiljattain muotoutunutta tilannetta, jossa case-yrityksen Toimialalla tapahtunut lakimuutos mahdollisti sen aktiivisemmän roolin toimia asiakkaidensa puolesta asiantuntijapalveluiden ostajana. Toiminnan jatkuttua nykyisessä muodossaan parin vuoden ajan, case-organisaatiossa tarvittiin ostettavien palveluiden hintoihin ja kokonaisuudessaan ostotoiminnan nykykäytännön taloudellisuuteen liittyvää lisätietoa. Tämän pro gradu -tutkimuksen tavoitteena onkin analysoida kyseisten asiantuntijapalveluiden tarjoajien hinnoittelukäytäntöjä niiden ostajan harjoittaman ohjauksen näkökulmasta.

Tutkimus toteutetaan toimintatutkimuksena, jolloin siinä tavoitellaan myös case-organisaation toimintaa kehittäviä ehdotuksia. Toimintatutkimuksen erityispiirteet näkyvät tässä tutkimuksessa sen syklisenä etenemisenä, laadullisena lähestymistapana sekä havaintojen, toiminnan ja teorian perusteella case-yritykselle tehtävinä suosituksina. Tutkimuksen teoreettinen kontribuutio liittyy hintojen rooliin verkoston ohjauksessa.

Palveluiden ostotoimintaan on viime aikoina alettu kiinnittää enenevästi huomiota. Lähestymistapa on monista palveluiden erityispiirteistä johtuen usein suhdeperusteinen. Ostotoimintaa voidaan tarkastella verkostomaisen lähestymistavan kautta, jolloin yksi organisoinnin vaihtoehto on portfoliomainen toiminta. Ohjaus ymmärretään perinteisesti yritysten sisäisenä toimintana, mutta sitä tarvitaan myös verkostossa. Verkoston erityinen ohjauksen tarve liittyy opportunistisiin, mutta myös yhteisten tehtävien koordinointi on tärkeää. Verkoston ohjauskeinoja luokitellaan sisäisen ohjauksen tavoin ex post- ja ex ante-, epäformaaleihin ja formaaleihin sekä tuloksen ja käyttäytymisen ohjaukseen liittyviin keinoihin. Hinnoilla ja hintaneuvotteluilla havaittiin ohjauksessa moniulotteinen rooli.

Case-yrityksen ohjauk käytännöistä puuttuivat jälkikäteeseen tuloksiin kohdistuvat keinot, mitä voidaan mahdollisesti selittää asiantuntijapalvelun erityispiirteillä. Hinnoilla huomattiin paljolti hallittavan kumppanin opportunistisia. Hinnoittelukäytäntöjä analysoidaan ohjauksen erityistapauksena. Erilaiset hinnoittelukäytännöt sijoittuvat paketti- ja toimenpideperusteisen sekä etuja jälkikäteen määriteltävien hintojen jatkumoille, jolloin myös järjestelmien kannustimet ovat erilaiset. Eri palveluntarjoajien havaittiin käyttävän hinnoittelussaan selkeästi leimaavia tapoja, mutta pelkkien hinnoittelukäytäntöjen ei kuitenkaan voida sanoa selittävän kokonaisuudessaan toimijoiden käyttäytymistä verkostossa, vaan case-yrityksen ohjauksella ja muilla kannustimilla on myös suuri merkitys. Tutkimuksessa analysoitiin eri toimijoiden samoille kokonaisuuksille eri hinnoittelujärjestelmien puitteissa antamia hintoja, jolloin niiden edullisuudesta voitiin tehdä päätelmiä ja suosituksia.

Asiasanat	Hinnat, verkostoituminen, asiantuntijapalvelut, laskentatoimi
Muita tietoja	